

# Tal og fakta

## Innhald

Denne delen av Tilsynsmeldinga gir ei oversikt over dei viktigaste oppgåvene som fylkesmennene, Helsetilsynet i fylka og Statens helsetilsyn gjer som tilsynsorgan og klageinstans.

Klagesaker om at rettar i sosialtenesta ikkje er oppfylte . . . 38	Tilsyn med helsetenesta . . . . . 42
Klagesaker om at rettar i helsetenesta ikkje er oppfylte . . 39	Tilsynssaker (enkeltsaker) i helsetenesta . . . . . 43
Bruk av tvang og makt overfor menneske med psykisk utviklingshemming . . . . . 40	Meldesentralen . . . . . 45
Tvang og makt overfor menneske utan samtykkekompetanse som set seg imot helsehjelp . . . . . 41	Bruk av nettstaden www.helsetilsynet.no . . . . . 46
Tilsyn med sosialtenesta . . . . . 41	Innsyn i dokument . . . . . 46
	Rundskriv frå Statens helsetilsyn . . . . . 46
	Regnskapsresultat . . . . . 46

## Klagesaker om at rettar i sosialtenesta ikkje er oppfylte

**Tabell 1 Klagesaker etter sosialtenestelova behandla av fylkesmennene – utvikling 2007–2009 og resultat av handsaminga i 2009 fordelt på sakstyper**

Fylkesmannsembete	2007 Behandla saker	2008 Behandla saker	2009 Behandla saker	2009					
				Sosiale tenester			Økonomisk stønad		
				Behandla saker	Endra	Oppheva	Behandla saker	Endra	Oppheva
Østfold	416	299	248	69	35	10	179	27	29
Oslo og Akershus	1286	857	902	195	81	8	637	110	9
Hedmark	194	221	157	36	11	0	115	19	4
Oppland	169	152	172	28	3	5	138	8	16
Buskerud	366	311	255	62	22	9	190	14	15
Vestfold	258	249	263	43	6	11	211	13	23
Telemark	148	118	154	55	16	4	98	6	12
Aust-Agder	55	50	92	20	2	6	69	5	12
Vest-Agder	161	144	174	44	10	12	122	3	16
Rogaland	319	202	217	48	6	1	161	12	3
Hordaland	531	356	384	130	6	24	234	17	33
Sogn og Fjordane	85	102	63	28	8	7	35	7	1
Møre og Romsdal	174	160	118	53	6	18	61	3	9
Sør-Trøndelag	211	172	267	63	13	19	187	9	10
Nord-Trøndelag	97	89	89	23	1	1	59	2	6
Nordland	212	139	186	71	19	11	102	9	6
Troms	238	173	143	57	13	7	80	8	4
Finnmark	60	71	64	16	1	4	48	0	10
SUM	4980	3865	3948	1041	259	157	2726	272	218

Tabell 1 handlar om saker der enkeltpersonar har klaga på avgjerder som kommunane har fatta etter sosialtenestelova, og der kommunen ikkje har teke klaga til følge, men har sendt klaga vidare til behandling hos Fylkesmannen som klageinstans. Over to tredelar av klagen gjeld økonomisk stønad. Eksempel på slike saker kan vere klage på avslag eller utmålinga av stønaden, eller meir spesifikke klager som gjeld bustadkostnader, utgifter til klede, tannbehandling, medisinar, inventar, reise eller andre økonomiske tema. Det kan også gjelde klager på vilkår som er sette for ytingane. Totalt blei det i 2009 behandla 2726 slike klager, mot 2809 i 2008.

I 2009 blei det behandla 1041 klager på sosiale tenester, mot 882 i 2008. Omsorgsløn var den enkelttenesta som det blei klaga mest på, med 337 saker. Deretter følgde praktisk bistand med 318 saker, av desse gjaldt 134 brukarstyrt

personleg assistanse. 174 av klagen gjaldt avlasting og 159 støttekontaktenester.

Det har vore ein liten vekst i talet på innkomne klagesaker, 4158 i 2009 mot 3995 i 2008, men talet er framleis lågt. I 1995 behandla fylkesmennene 8935 klagesaker, i 2009 berre 3948.

Statens helsetilsyn innførte i 2008 ein rettleiar for korleis klagesaker om sosiale tenester skal behandlast. I rettleiaren blei det blant anna lagt vekt på at fylkesmennene skal prøve å ta ei realitetsavgjerd framfor å oppheve vedtak og sende saker tilbake til ny behandling i kommunen. I tabell 1 er det derfor skilt mellom endra og oppheva vedtak i avgjerder der klagar får heilt eller delvis medhald.

**Tabell 2 Klagesaker etter sosialtjenestelova behandla av fylkesmennene – klagesaker om sosiale tenester fordelt på de enkelte tenestene – 2009**

Embete	§ 4-2 a	Av disse BPA	§ 4-2 b	§ 4-2 c	§ 4-2 d	§ 4-2 e	Andre	Totalt
Østfold	22	9	6	12	0	27	2	69
Oslo og Akershus	50	17	49	21	5	70	0	195
Hedmark	14	12	1	3	4	13	1	36
Oppland	10	7	3	6	0	8	1	28
Buskerud	18	14	8	5	2	29	0	62
Vestfold	12	7	4	13	0	12	2	43
Telemark	23	4	4	1	3	19	5	55
Aust-Agder	5	3	6	1	2	6	0	20
Vest-Agder	15	2	13	5	0	9	2	44
Rogaland	8	0	16	2	4	14	4	48
Hordaland	31	15	19	30	4	45	1	130
Sogn og Fjordane	12	4	2	9	0	4	1	28
Møre og Romsdal	17	8	6	11	0	17	2	53
Sør-Trøndelag	30	14	9	6	1	17	0	63
Nord-Trøndelag	7	4	1	6	1	7	1	23
Nordland	15	4	13	21	1	21	0	71
Troms	24	8	12	6	2	12	1	57
Finnmark	5	2	2	1	0	7	1	16
Hele landet	318	134	174	159	29	337	24	1041

\* Tenestene er:

a) praktisk hjelp og opplæring. BPA) brukarstyrt personleg assistanse, tala går inn i a)  
b) avlasting

c) støttekontakt

d) plass i institusjon eller bustad med heildøgns omsorgstenester  
e) omsorgsløn

**Tabell 3 Klagesaker om at rettar knytte til helsetenesta ikkje er oppfylte – talet på saker avslutta av Helsetilsynet i fylka fordelt på føresegner som sakene er vurderte i forhold til – 2007, 2008 og 2009**

Føresegn	Føresegna gjeld	2007 <sup>2</sup>	2008 <sup>2</sup>	2009	
		Tal på vurderingar	Tal på vurderingar	Tal på vurderingar	Av dette heilt eller delvis medhald for klagaren
<b>Pasientrettslova</b>					
§ 2-1 første ledd	rett til nødvendig helsehjelp frå kommunehelsetenesta	54	65	82	30
§ 2-1 andre ledd	rett til nødvendig helsehjelp frå spesialisthelsetenesta	212	194	167	41
§ 2-2	rett til vurdering innan 30 dagar	14	10	11	8
§ 2-3	rett til fornya vurdering	7	6	8	3
§ 2-4	rett til val av sjukehus	18	14	9	4
§ 2-5	rett til individuell plan	6	13	8	7
§ 2-6	rett til sjuketransport	390	302	241	55
Kap. 3	rett til medverknad og informasjon	32	50	48	17
Kap. 4	samtykke til/rett til å nekte helsehjelp	5	7	1	0
§ 5-1	rett til innsyn i journal	38	28	30	19
<b>Helsepersonelloven</b>					
helsepersonellova §§ 42, 43 og 44, jf. pasientrettighetslova § 5-2	rett til retting og sletting i journal	25	33	21	13
<b>Kommunehelsetjenestelova</b>					
§ 2-1	rett til nødvendig helsehjelp	151	142	146	54
<b>Tannhelsetjenestelova</b>					
§ 2-1	rett til nødvendig tannhelsehjelp	0	0	3	0
<b>Andre lovparagrafar som gir rettar på helseområdet</b>					
		0	1	7	4
<b>Sum vurderingar mot enkeltføresegner<sup>1</sup></b>		<b>952</b>	<b>865</b>	<b>782</b>	<b>255</b>
<b>Tal på saker<sup>1</sup></b>		<b>888</b>	<b>770</b>	<b>693</b>	

<sup>1</sup> Fleire av sakene som Helsetilsynet i fylka behandlar, omfattar vurderingar opp mot fleire føresegner om rettar. Derfor blir summen av vurderingar høgare enn talet på saker.

<sup>2</sup> Tala avvik noko frå dei som er publiserte dei føregåande åra, fordi dei data som er rapporterte tidlegare, blir korrigererte når vi oppdagar feil og manglar.

<sup>3</sup> Klagesaker etter det nye kap. 4A i pasientrettslova, som tok til å gjelde 1. januar 2009, er ikkje tekne med i tabellen, men er omtalte i eige avsnitt nedanfor.

Det blir kravd at fylkesmennene skal behandle minst 90 prosent av klagesakene innan tre månader. I 2009 blei 80 prosent behandla innan fristen, i 2008 87 prosent og i 2007 76 prosent. 10 av dei 18 embeta behandla i 2009 meir enn 90 prosent av klagenes innan 3 månader. Ved inngangen til 2009 var det 579 ubehandla saker, ved utgangen av 2009 766.

### Klagesaker behandla i Statens helsetilsyn

Statens helsetilsyn fekk i 2009 4 førespurnader om å overprøve vedtak gjorde av Fylkesmannen i klagesaker. Ingen av sakene blei endra til fordel for tenestemottakar.

### Klagesaker om at rettar i helsetenesta ikkje er oppfylte

Helsetilsynet i fylket er klageinstans når ein person ikkje får oppfylt rettane som er gitte i pasientrettslova og nokre andre lovreglar. Den som har ansvar for tenesta (kommunen osv.), skal ha vurdert saka på nytt før det blir fremja klagesak for Helsetilsynet i fylket. Helsetilsynet i fylket kan prøve alle sider av saka. Avgjerda frå Helsetilsynet i fylket er endeleg.

Fram til 2006 var det ein vekst i talet klager på mangelfullt oppfylte helserettar. I åra etter 2006, og særleg dei to siste, har talet på nye saker gått ned. I 2007 kom det inn 921 nye saker, mens dette talet i 2009 var 751. Det svarer til ein nedgang på 18 prosent over dei to siste åra.

I 2009 avslutta Helsetilsynet i fylka 765 helserettklagar. Av desse er 693 behandla. I 254 av dei 693 behandla sakene (37 prosent) er det gitt heilt eller delvis medhald i klaga, eller vedtak er oppheva på grunn av saksbehandlingsfeil og liknande. Dette er på same nivå som i 2007 og 2008, da

klagenes førte fram på ein eller annan måte i respektive 30 og 36 prosent av sakene.

35 prosent av klagenes på rettar innanfor helseområdet i 2009 gjeld retten til å dekkje nødvendige reiseutgifter mellom heim og behandlingsstad (pasientrettslova § 2–6). Desse sjuketransportklagenes gjeld ofte relativt små summar på nokre hundre kroner. Talet på slike saker er betydeleg redusert dei siste to åra, frå 390 i 2007 til 241 i 2009. Dette indikerer at den dialogen som Helsetilsynet i fylka har med helsetenesta om desse sakene, har bore frukter. Betre informasjon til dei som er omfatta av regelverket, og korrekt fatta vedtak med grunngevingar som er enkle å forstå, gir færre klager.

### Saksbehandlinga i Statens helsetilsyn

Statens helsetilsyn har behandla 7 oppmodingar om å overprøve vedtak som Helsetilsynet i fylket har gjort i klagesaker. I 2 saker fekk pasienten delvis medhald.

Statens helsetilsyn behandla ei klage i ei sak der Helsetilsynet i fylket hadde vedteke å avvise å behandle rettsklage. Klagar fekk medhald.

Statens helsetilsyn behandla ei klage på eit avslag i Helsetilsynet i fylket på å dekkje sakskostnader. Også her fekk klagar medhald.

### Bruk av tvang og makt overfor menneske med psykisk utviklingshemming

Rettstryggleik ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personar med psykisk utviklingshemming er regulert i

Tabell 4 Tvang og makt overfor psykisk utviklingshemma – sosialtenestelova kap. 4A – tal på vedtak m.m. – 2009

Fylkesmannsembete	Avgjerder i kommunane – § 4A–5 tredje ledd bokstav a		Overprøving av vedtak hos Fylkesmannen – § 4A–5 tredje ledd bokstav b og c			Tal dispensasjonar frå utdanningskrav – § 4A–9	Tal tilsyn på staden – § 2–6
	Tal avgjerder	Personar avgjerdene gjaldt	Tal godkjende vedtak	Tal ikkje godkjende vedtak	Personar vedtaka gjaldt per 31. desember 2009		
Østfold	760	81	20	3	19	18	17
Oslo og Akershus	4 167	294	128	4	123	110	33
Hedmark	233	45	49	0	49	46	4
Oppland	170	29	48	3	48	46	21
Buskerud	4 357	61	39	2	39	234	17
Vestfold	648	35	25	0	25	20	7
Telemark	169	31	17	0	16	13	3
Aust-Agder	253	27	12	0	12	0	6
Vest-Agder	349	52	82	0	53	13	7
Rogaland	2 603	46	69	1	68	60	20
Hordaland	579	145	130	0	110	105	41
Sogn og Fjordane	256	28	26	0	26	20	3
Møre og Romsdal	709	54	56	0	54	53	2
Sør-Trøndelag	811	64	32	1	32	8	9
Nord-Trøndelag	233	25	65	0	28	40	14
Nordland	318	32	46	0	46	37	24
Troms	709	32	38	0	37	14	9
Finnmark	2 989	8	4	2	3	35	9
SUM	20 313	1 089	886	16	788	872	246

sosialtenestelova kap. 4A. Fylkesmennene har fleire oppgåver i samband med desse lovreglane, sjå tabell 4. I Rapport frå Helsetilsynet 7/2008 gjer vi nærare greie for dei oppgåvene som fylkesmennene har, og rapporteringane frå fylkesmennene i perioden 2000–2007.

Kommunane rapporterer avgjerder om skadehindrande tiltak i naudsituasjonar (enkeltsituasjonar) til Fylkesmannen, jf. § 4A–5 tredje ledd bokstav a. Talet på avgjerder var 20 313 i 2009, og avgjerdene gjaldt 1089 personar. Reduksjon i talet på avgjerder og personar kan vere resultat av at rapporteringa er endra.

Fylkesmannen må godkjenne vedtak om planlagde skadehindrande tiltak i gjentekne naudsituasjonar og tiltak for å dekkje dei grunnleggjande behova tenestemottakaren har for mat og drikke, klede, kvile, svevn, hygiene og personleg tryggleik, medrekna opplærings- og treningstiltak, jf. § 4A–5, tredje ledd bokstavane b og c. Fylkesmennene godkjende 886 vedtak i 2009. Frå 2009 er registrering av vedtak og tiltak åtskilde. Eitt vedtak kan omfatte fleire tiltak. Det kan forklare reduksjonen i talet på vedtak i 2009 samanlikna med 2008. Talet på personar med vedtak var 788 per 31. desember 2009. Totalt tal på tiltak er 1293. Registrerte tiltak fordeler seg slik:

- 461 planlagde skadehindrande tiltak i gjentekne naudsituasjonar
- 427 tiltak for å dekkje dei grunnleggjande behova til tenestemottakaren
- 130 tiltak knytte til bruk av mekaniske tvangsmiddel (52 tiltak heimla i bokstav b, 78 i c)
- 262 tiltak knytte til bruk av inngripande varslingsystem (30 tiltak heimla i bokstav b, 232 i c)
- 13 opplærings- og treningstiltak.

Fylkesmennene gav 872 dispensasjonar frå utdanningskrava som § 4A–9 stiller til personell som skal gjennomføre tiltak etter § 4A–5 tredje ledd bokstavane b og c. Talet på dispensasjonar gjeld vedtak der det er søkt om dispensasjon.

Fylkesmennene avgjorde 3 klager på tiltak etter § 4A–5 tredje ledd bokstav a; og 1 klage på tiltak etter § 4A–5 tredje ledd bokstav b og c blei avgjorde i fylkesnemnda for barnevern og sosiale saker.

Fylkesmennene gjennomførte 246 tilsyn på staden. Av desse var 207 tilsyn retta mot tvangstiltak der Fylkesmannen har plikt til å føre tilsyn (jf. § 2–6 første ledd andre punktum). I tillegg blei det gjennomført 39 andre tilsyn på staden.

### **Tvang og makt overfor menneske utan samtykkekompetanse som set seg imot helsehjelp**

Frå 1. januar 2009 gjeld det nye kap. 4A i pasientrettslova om helsehjelp til pasientar utan samtykkekompetanse som set seg imot helsehjelpa. Formålet er å yte nødvendig helsehjelp for å hindre vesentleg helseskade og for å førebyggje og avgrense bruken av tvang. Bruk av tvang i psykiatrien har egne reglar i psykisk helsevernlova.

**Tabell 5 Tvang og makt overfor menneske utan samtykkekompetanse som set seg imot helsehjelp i 2009**

	Tal vedtak <sup>1</sup>	Tal vedtak oppheva	Tal vedtak endra	Tal vedtak som varer meir enn 3 månader
SUM	1687	125	2	1050

<sup>1</sup> Tabellen gjeld talet på kopiar av vedtak i helsetenesta som Helsetilsynet i fylket har fått.

Helsetenesta skal gjere vedtak om bruk av tvang, og ho skal sende kopi av vedtaket til Helsetilsynet i fylket. Helsetilsynet i fylka fekk i 2009 1687 kopiar av vedtak, og av desse blei mindre enn 10% endra eller oppheva. Helsetilsynet i fylket går gjennom alle vedtaka, og har mynde til å overprøve (endre eller oppheve) vedtaka. Dersom det ikkje er klaga på eit vedtak om helsehjelp etter dette kapitlet og helsehjelpa held fram, skal Helsetilsynet i fylket, når det har gått tre månader frå vedtaket blei gjort, etter eige tiltak vurdere om det framleis er behov for helsehjelpa.

Erfaring frå det første året viser at om lag 70 prosent av vedtaka krev aktivitet frå Helsetilsynet i fylket i form av råd til og rettleiing av kommunen/tenestene. Råda og rettleiinga er knytte til formalitetar ved vedtaka.

Helsetilsynet i fylka fekk 7 klager på vedtak i helsetenesta. I 6 av sakene blei vedtaket ståande ved lag. I ei klagesak blei vedtaket oppheva av verksemda sjølv.

### **Tilsyn med sosialtenesta**

Fylkesmennene gjennomførte 164 tilsyn som systemrevisjonar i 2009, sjå tabell 6. Av desse var 163 retta mot kommunar, eitt mot anna verksemd. I 134 av tilsyna blei det funne brot på lov eller forskrift. I 104 av tilsyna blei det undersøkt om krav både i sosialtenestelova og helselovgevinga blei følgde. Fylkesmannen og Helsetilsynet i fylket gjennomførte desse systemrevisjonane i fellesskap. Av fellestilsyna var 75 med i det landsomfattande tilsynet med kommunale sosial- og helsetenester til barn i barne- og avlastingsbustader, som vi gjer greie for på side 5 i meldinga.

Av dei 89 tilsyna som ikkje var med i det landsomfattande tilsynet, gjaldt:

- 18 rettstryggleik for menneske med psykisk utviklingshemming
- 14 sosiale tenester til rusavhengige
- 11 kommunale helse-, sosial- og barneverntenester til barn
- 10 mellombels husvære
- 9 saksbehandlinga av helse- og sosialtenester til heimebuande
- 5 saksbehandlinga av sosiale tenester
- 4 avlastings- og støttekontakttenester
- 3 oppfølging etter opphald i institusjon eller fengsel
- 3 sosial- og helseberedskap

Dei øvrige tilsyna omhandla økonomisk rådgjeving, sosiale tenester ved NAV-kontor, sosiale tenester med vekt på personalet sin kompetanse, tenester til personar med

**Tabell 6 Tilsyn med sosialtenesta – tal på systemrevisjonar utførte av fylkesmennene i 2007, 2008 og 2009**

Fylke	2007	2008	2009
Østfold	9	9	9
Oslo og Akershus	17	22	22
Hedmark	10	9	9
Oppland	8	6	9
Buskerud	10	11	11
Vestfold	9	9	6
Telemark	8	7	7
Aust-Agder	7	9	7
Vest-Agder	7	9	7
Rogaland	10	12	11
Hordaland	16	14	15
Sogn og Fjordane	8	8	7
Møre og Romsdal	13	12	5
Sør-Trøndelag	13	10	9
Nord-Trøndelag	8	6	7
Nordland	10	11	9
Troms	10	8	8
Finnmark	8	7	6
SUM	181	179	164

psykisk utviklingshemming i bufellesskap, tenester til eldre og tenester i rusinstitusjonar.

Per 31.12.2009 var det framleis 44 tilsyn med sosialtenesta frå 2008 eller tidlegare der avvik ikkje var retta.

Statens helsetilsyn kravde at fylkesmennene i 2009 skulle gjennomføre 180 systemrevisjonar.

Fylkesmennene har ikkje gitt pålegg med heimel i sosialtenestelova i 2009.

I tillegg til dei 164 systemrevisjonane har fylkesmennene også gjennomført 246 tilsyn på staden retta mot bruk av tvang og makt overfor menneske med psykisk utviklingshemming, sjå tabell 4.

### Tilsyn med helsetenesta

I 2009 gjennomførte Helsetilsynet i fylka 279 systemrevisjonar. Av systemrevisjonane var

- 189 retta mot kommunar
- 87 retta mot spesialisthelsetenesta
- 3 retta mot privatpraktiserande personell

I tillegg har Helsetilsynet i Rogaland gjennomført 2 systemrevisjonar retta mot helseforhold i petroleumsverksemda.

Av dei 189 systemrevisjonane som var retta mot kommunane, blei 104 gjennomførte i samarbeid mellom Helsetilsynet i fylket og Fylkesmannen ved at krav både i helse- og sosiallovgivinga blei undersøkte. 75 av desse tilsyna var med i det landsomfattande tilsynet med kommunale sosial- og helsetenester til barn i barne- og avlastingsbustader, som det er gjort greie for på side 5 i meldinga.

Helsetilsynet i fylka har i tillegg gjennomført eit landsomfattande tilsyn retta mot spesialisthelsetenester ved distriktspsykiatriske senter (DPS) til vaksne med psykiske lidingar. 28 av dei 87 tilsyna retta mot spesialisthelsetenesta var del av det landsomfattande tilsynet, som det er gjort greie for på side 7 i meldinga.

I 215 av dei 279 tilsyna blei det funne brot på lov eller forskrift.

176 systemrevisjonar var ikkje med i landsomfattande tilsyn, av desse var 114 retta mot kommunar, 59 var retta mot spesialisthelsetenesta og 3 mot private utøvarar.

Av dei 114 tilsyna med kommunane som ikkje var med i det landsomfattande tilsynet, gjaldt:

- 40 legemiddelbehandling i sjukeheimar
- 22 anna tilsyn i sjukeheimar
- 11 kommunale helse-, sosial- og barneverntenester til barn
- 9 saksbehandlinga av helse- og sosialtenester til heimebuande
- 4 heimesjukepleie
- 3 legevakt
- 3 oppfølging etter opphald i institusjon eller fengsel
- 3 sosial- og helseberedskap
- 3 infeksjonskontroll
- 3 miljøretta helsevern
- 2 meldeplikt til barnevernet
- 2 fysioterapiteneste
- 2 rehabilitering

I tillegg var det nokre einskilte tilsynsystema.

**Tabell 7 Tilsyn med helsetenesta – tal på systemrevisjonar utførte av Helsetilsynet i fylka i 2007, 2008 og 2009**

Fylke	2007	2008	2009
Østfold	12	15	15
Oslo og Akershus	13	32	33
Hedmark	12	12	12
Oppland	10	16	15
Buskerud	14	13	17
Vestfold	14	20	13
Telemark	13	14	13
Aust-Agder	13	13	13
Vest-Agder	12	14	12
Rogaland	11	20	18
Hordaland	26	26	21
Sogn og Fjordane	11	12	12
Møre og Romsdal	16	17	17
Sør-Trøndelag	16	15	14
Nord-Trøndelag	10	10	13
Nordland	19	16	17
Troms	14	16	13
Finnmark	11	12	11
SUM	247	293	279

Av dei 59 tilsyna med spesialisthelsetenesta som ikkje var med i det landsomfattande tilsynet, gjaldt:

- 14 tenester i akuttmottak
- 8 meldeplikt til Helsetilsynet i fylket
- 5 meldeplikt om helsekrav til førarkort
- 4 tenester ved gynekologisk avdeling/fødeavdeling
- 4 tenester ved intensivavdeling
- 4 rehabilitering
- 4 tverrfaglege tenester til rusavhengige
- 3 meldeplikt til barnevernet

Dei resterande 13 gjaldt tilsyn ved øvrige delar av spesialisthelsetenesta.

Per 31. desember 2009 var det framleis 79 tilsyn med helsetenesta frå 2008 eller tidlegare der avvik ikkje var retta.

Statens helsetilsyn kravde at Helsetilsynet i fylka skulle gjennomføre 300 systemrevisjonar.

### Pålegg, stenging og tvangsmulkt

Statens helsetilsyn har i 2009 ikkje gitt pålegg til kommunar eller helseføretak for manglande retting av avvik.

## Tilsynssaker (enkeltsaker) i helsetenesta

### Tilsynssaker behandla av Helsetilsynet i fylket

Tilsynssaker er saker som Helsetilsynet i fylket behandlar på grunnlag av klager frå pasientar og pårørende og andre kjelder. Dei handlar om mogleg svikt i tenestene.

I 2009 varierte talet på nye saker per 100 000 innbyggjarar frå 33 i Rogaland og 36 i Oslo og Akershus til 113 i Finnmark. For heile landet var det 2437 nye tilsynssaker i 2009. Det svarer til 51 per 100 000 og er 217 saker fleire enn året før, det vil seie ein auke på 10 prosent.

Restansen av tilsynssaker (saker som ikkje er ferdig behandla) hos Helsetilsynet i fylka gjekk opp frå 916 ved utgangen av 2008 til 968 saker ved utgangen av 2009. Dette svarer til ein auke på 6 prosent.

Kravet til saksbehandlingstid blir fastsett ved behandlinga av statsbudsjettet. Meir enn halvparten av tilsynssakene skal vere behandla innan fem månader. Dette blei oppnådd ved Helsetilsynet i 12 fylke i 2009, mens Helsetilsynet i 11 fylke greidde kravet i 2008 (Helsetilsynet i Oslo og Akershus tel som eitt fylke). Kravet blei nådd også for alle fylka sedde under eitt, sia 55 prosent av sakene på landsbasis hadde ei kortare saksbehandlingstid enn fem månader. Dette er ei betring frå dei to føregåande åra, da kravet berre så vidt blei nådd. Ein må også sjå betringa i lys av at kravet til saksbehandlingstid er sett med utgangspunkt i maksimalt 2000 nye saker, noko som er 437 færre enn det som faktisk kom inn i 2009, og 10 prosent fleire saker enn året før.

Tabell 8 Tilsynssaker ved Helsetilsynet i fylka – tal på avslutta saker og saksbehandlingstid – 2007, 2008 og 2009

Fylkesmannsembete	Tal på avslutta saker			Del med meir enn 5 md. behandlingstid i 2009
	2007 <sup>1</sup>	2008 <sup>1</sup>	2009	
Østfold	120	222	177	55 %
Oslo og Akershus	314	392	331	35 %
Hedmark	114	114	122	67 %
Oppland	74	51	50	74 %
Buskerud	94	116	109	61 %
Vestfold	120	62	96	28 %
Telemark	77	62	75	40 %
Aust-Agder	29	42	37	46 %
Vest-Agder	56	64	69	43 %
Rogaland	139	105	101	46 %
Hordaland	153	205	188	37 %
Sogn og Fjordane	42	54	63	11 %
Møre og Romsdal	71	92	130	58 %
Sør-Trøndelag	93	120	111	33 %
Nord-Trøndelag	41	77	72	75 %
Nordland	94	110	82	40 %
Troms	75	92	83	35 %
Finnmark	21	27	62	34 %
SUM	1727	2007	1958	45 %
I tillegg avslutta utan vurdering gjennom å be den innklaga om å ta kontakt med den som har klaga, for å finne ei minneleg løysing	291	287	285	

<sup>1</sup> Tala avvik noko frå dei som er publiserte dei føregåande åra, fordi vi korrigerer tidlegare rapporterte data når vi oppdagar feil og manglar.

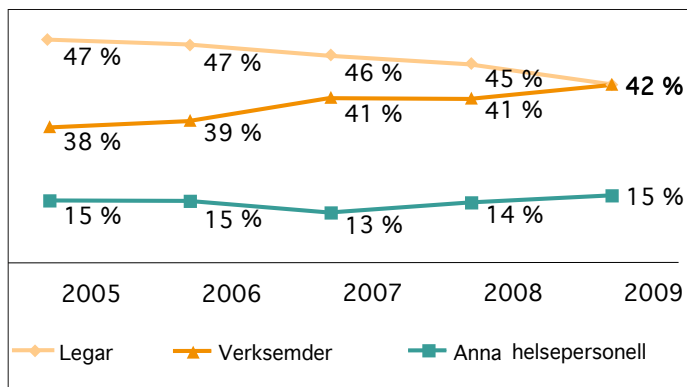
Tabell 9 Rettsleg grunn som tilsynssaker ved Helsetilsynet i fylka er vurderte mot i åra 2007, 2008 og 2009

Føresegn i helsepersonellova	2007 <sup>1</sup>	2008 <sup>1</sup>	2009
<b>Bestemmelse i helsepersonelloven</b>			
Forsvarleg verksemd: oppførsel (§ 4)	183	247	202
Forsvarleg verksemd: undersøking, diagnostikk, behandling (§ 4)	1543	1519	1712
Forsvarleg verksemd: medisinerer (§ 4)	204	214	229
Forsvarleg verksemd: anna (§ 4)	252	277	290
Augeblikkeleg hjelp (§ 7)	41	34	39
Informasjon (§ 10)	84	83	102
Organisering av verksemd (§ 16)	133	199	192
Teieplikt, opplysningsrett, opplysningsplikt (kap. 5 og 6)	102	117	117
Pasientjournal (§§ 39–41)	231	255	233
Eigna som helsepersonell: rusmiddelmissbruk (§ 57)	27	50	44
Eigna som helsepersonell: andre forhold (§ 57)	56	56	64
<b>Føresegn i spesialisthelsetenestelova</b>			
Plikt til å handle forsvarleg (§ 2-2)	479	573	576
<b>Andre pliktgrunnlag</b>	478	625	579
<b>Sum vurderingsgrunnlag<sup>2</sup></b>	3813	4249	4379
<b>Tal på saker med vurdering<sup>2</sup></b>	1727	2007	1958

<sup>1</sup> Tala avvik noko frå dei som er publiserte dei føregåande åra, fordi vi korrigerer tidlegare rapporterte data når vi oppdagar feil og manglar.

<sup>2</sup> Fleire av sakene som Helsetilsynet i fylka behandlar, omfattar vurderingar opp mot fleire føresegner. Derfor blir sum vurderingsgrunnlag høgare enn talet på saker.

Figur 1 Objekter i tilsynssakene



Helsetilsynet i Oslo og Akershus har medverka mest til den samla betringa i saksbehandlingstid. Dette er det klart største fylkeskontoret og har i fleire av dei føregåande åra slite med å greie kravet til saksbehandlingstid. I 2009 avvikla Helsetilsynet i Oslo og Akershus 65 prosent av dei 331 tilsynssakene sine innan fem månader. Tilsvarande tal for 2008 var 32 prosent av 392 avslutta saker.

Tilsynssakene er ofte samansette. Tabell 9 viser at kvar sak har to–tre vurderingsgrunnlag i gjennomsnitt. Forsvarleg verksemd er det temaet som oftast blir vurdert. Så kjem vurderingar knytte til plikta til å føre pasientjournal. Sakene som gjeld rusmiddel og andre spørsmål knytte til om personellet er eigna, er få, men ofte alvorlege. I 2009 blei 86 prosent av desse sakene sende over frå Helsetilsynet i fylka til Statens helsetilsyn for vurdering av administrativ reaksjon, mens den totale oversendingsdelen var 13 prosent.

Når pasientar klagar på kvaliteten på helsetenester, er det gjerne legane som får skytset retta mot seg. Det er forståeleg sia legane er den gruppa helsepersonell som oftast står i front når det blir teke avgjerder om pasientbehandlinga. Men helsetenester er meir enn tenester gitt av legar og anna helsepersonell enkeltvis. Kravet til internkontroll slår fast at leiinga har ansvaret for å organisere og drive tenestene på ein måte som tek høgde for at enkeltpersonar frå tid til anna kan komme til å gjere feil. Helsetenester skal organiserast som robuste og feiltolerante system, slik at svikt i eitt ledd blir fanga opp før svikta kan få konsekvensar for pasientane.

Tilsynsorgana har derfor gjennom fleire år prøvd å auke merksemda om verksemdene sitt ansvar og unngå einseitig merksemd mot det personellet som var nærast i dei klanderverdige situasjonane. Figur 1 viser at delen av verksemdsvurderingar i tilsynssaker har auka jamt frå 38 prosent i 2005 til 42 prosent i 2009, mens vurderingane retta mot legar er tilsvarande reduserte frå 47 prosent til 42 prosent i den same femårsperioden. Delen av tilsynssaksvurderingar mot anna helsepersonell enn legar har vore stabil på 13–15 prosent i åra frå 2005 til 2009.

#### Tilsynssaker behandla av Statens helsetilsyn

Statens helsetilsyn behandlar dei alvorlegaste tilsynssakene, som blir sende over frå Helsetilsynet i fylket. I 2009

behandla Statens helsetilsyn 301 saker (mot 224 i 2008). Det blei gitt 235 reaksjonar, 24 retta mot verksemdar og 211 retta mot helsepersonell (i 2008 blei det gitt 155 reaksjonar). Statens helsetilsyn avslutta 87 saker utan å gi reaksjon (mot 65 i 2008).

Det var 99 helsearbeidarar som mista til saman 108 autorisasjonar/lisensar i 2009 (mot 63 autorisasjonar i 2008). Dei fleste tilbakekall av autorisasjonar gjeld rusmiddelbruk, og desse sakene står for tre firedelar av aukinga frå 2008 til 2009. Dei fleste rusmiddelsaker startar ved melding frå arbeidsgjevar til tilsynsmyndigheiten.

1. november 2008 tok helsepersonellova § 59a til å gjelde. Lovregelen gjeld ei ny reaksjonsform som gir Statens helsetilsyn løyve til å avgrense autorisasjonen til helsepersonell utan at vilkåra for å kalle autorisasjonen tilbake er oppfylte. Åtte helsearbeidarar fekk avgrensingar i autorisasjonen sin etter helsepersonellova §59a i 2009.

Til saman 21 helsearbeidarar fekk autorisasjonen/lisensen sin suspendert mens saka blei behandla. Statens helsetilsyn forlengde suspensjonen av autorisasjonen til tre helsearbeidarar.

I 2009 fekk Statens helsetilsyn melding frå 13 helsearbeidarar som gav frivillig avkall på autorisasjonen sin. Fire legar gav frivillig avkall på retten til å rekvirere legemiddel i gruppe A og B.

Statens helsetilsyn sende over 62 klager på vedtak til Statens helsepersonellnemnd (HPN) i 2009 mot 33 i 2008. Av dei oversende klagene var det 49 klager på vedtak om administrativ reaksjon (av desse var 3 suspensjonsvedtak), mens 10 klager gjaldt bortfall av autorisasjon på grunn av brot på vilkår for avgrensa autorisasjon. Nemnda stadfesta i 2009 vedtaka Statens helsetilsyn hadde gjort i 44 saker. 2 vedtak blei gjorde om, 1 vedtak blei delvis gjort om, og 2 vedtak blei oppheva. Éin klagar trekte klaga si før ho var behandla i nemnda.

Statens helsetilsyn samarbeider med politiet i ein del saker. Statens helsetilsyn har også mynde til å krevje påtale, og dette blei gjort i 3 saker i 2009, mot 7 året før. I 9 saker konkluderte Statens helsetilsyn med at det ikkje var grunnlag for å krevje påtale mot helsepersonell eller verksemdar. Statens helsetilsyn melde 2 helsearbeidarar til politiet på bakgrunn av mistanke om straffbart tilhøve. Tilsvarande tal for 2008 var 6 helsearbeidarar. Etter oppmoding frå politiet gav Statens helsetilsyn rådgivande fråsegn i 2 saker.

I 2009 fekk Statens helsetilsyn 69 søknader om ny autorisasjon eller avgrensa autorisasjon frå helsepersonell som tidlegare har mista autorisasjonen (57 søknader i 2008). Av desse er 53 søknader behandla ferdig. 7 helsearbeidarar fekk ny autorisasjon utan avgrensingar, 12 helsearbeidarar fekk ein avgrensa autorisasjon til å drive verksemd etter bestemte vilkår, 32 søknader om ny autorisasjon blei avslått, og 2 søknader fall bort / blei ikkje realitetsbehandla på grunn av manglande dokumentasjon.

**Tabell 10 Tal avslutta tilsynssaker og reaksjonar fordelt på åra 2002 til 2009**

	Reaksjon	Ingen reaksjon	Avslutta saker
2002	103	71	173
2003	125	55	172
2004	148	101	237
2005	168	87	242
2006	184	76	252
2007	181	95	271
2008	155	65	224
2009	235	87	301

Statens helsetilsyn fekk 3 søknader om rett til å rekvirere legemiddel i gruppe A og B frå helsearbeidarar som tidlegare har mista rekvireringsretten. Statens helsetilsyn behandla 2 søknader om rekvireringsrett i 2009. Av desse blei éin søknad innvilga og den andre avslått.

I 2009 behandla Statens helsetilsyn 32 saker mot verksemdar, tilsvarende tal for 2008 var 15 saker. I 24 av sakene blei det påvist brot på helseovgivinga på grunn av utilstrekkeleg intern organisering og styring. I 8 saker fann vi ikkje at helseovgivinga var broten. Det er i dei fleste tilfella Helsetilsynet i fylket som avsluttar saker som gjeld svikt ved organisering eller styring av helsetenesta som blir tilbydd. Talet på slike saker er derfor relativt lågt i Statens helsetilsyn samanlikna med det totale talet på avslutta saker.

I 2009 fekk Statens helsetilsyn 303 nye saker til behandling, mot 292 i 2008. Median saksbehandlingstid i 2009 var 5,9 månader (i 2008: 5,2 månader). Per 31. desember 2009 var 176 tilsynssaker til behandling i Statens helsetilsyn, mot 175 året før.

I 2009 bad Statens helsetilsyn om 21 sakkunnige vurderingar i 19 tilsynssaker. Vidare påla Statens helsetilsyn 2 helsearbeidarar medisinsk eller psykologisk undersøking, jf. helsepersonellova § 60.

### Meldesentralen

Meldesentralen i Statens helsetilsyn er ein database over hendingar som er melde i samsvar med spesialisthelsetenestelova § 3–3. Helseinstitusjonar er pålagde å gi skriftleg melding til Helsetilsynet i fylket om betydeleg personskade etter hendingar som kunne ha ført til betydeleg personskade på pasient som følgje av ytinga av helseteneste, eller ved at ein pasient skader ein annan.

Det blei registrert 1289 meldingar i 2008 (2039 i 2007). Ein tredel av desse meldingane (36 prosent) gjeld betydeleg personskade, mens halvparten av meldingane (48 prosent) gjeld tilhøve som kunne ha ført til betydelege personskadar. Det blei registrert 206 meldingar om unaturleg dødsfall i 2008 (16 prosent av meldingane).

**Tabell 11 Reaksjonar frå Statens helsetilsyn mot helsepersonell i 2009 (2008 i parentes)**

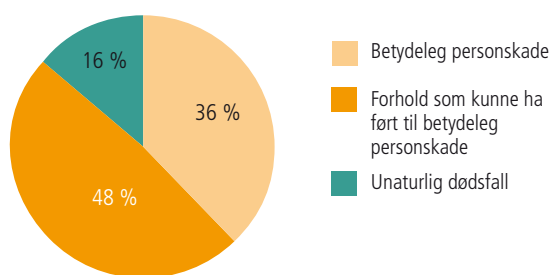
	Advarsel	Tap av autorisasjon eller lisens	Tap av rekvireringsrett	Avgrensa autorisasjon/lisens (§ 59)	Avgrensa autorisasjon/lisens (ny § 59a)	Tap av spesialist-godkjenning	Sum
Lege	64 (47)	28 (20)	3 (8)	0 (1)	5 (0)	2 (1)	102 (77)
Tannlege	1 (4)	4 (0)					5 (4)
Psykolog	2 (1)	1 (1)					3 (2)
Sykepleier	6 (7)	44 (21)		1 (0)	1 (0)		52 (28)
Hjelpepleier	1 (1)	19 (10)			2 (0)		22 (11)
Vernepleier	1 (0)	4 (1)					5 (1)
Jordmor	3 (0)	1 (1)					4 (1)
Fysioterapeut	1 (1)	0 (1)					1 (2)
Andre grupper	6 (3)	7 (8)					13 (11)
Uautoriserte	4 (6)	0					4 (6)
<b>Totalt</b>	<b>89 (70)</b>	<b>108 (63)</b>	<b>3 (8)</b>	<b>1 (1)</b>	<b>8 (1)</b>	<b>2 (1)</b>	<b>211 (143)</b>

**Tabell 12 Årsak til tilbakekall av autorisasjon fordelt på helsepersonellgruppe i 2009 (2008 i parantes)**

	Sykepleier	Hjelpepleier	Lege	Andre	Sum
Rusmiddelbruk	38 (15)	11 (7)	10 (10)	7 (5)	66 (37)
Sykdom			2 (1)	1 (0)	3 (1)
Seksuell utnytting av pasient	1 (1)	3 (0)	4 (1)	3 (2)	11 (4)
Atferd	3 (2)	3 (3)	3 (0)	5 (3)	14 (8)
Uforsvarlighet	0 (1)	1 (0)	3 (2)	1 (0)	5 (3)
Ikke innrettet seg etter advarsel		1 (0)	4 (3)		5 (3)
Mistet i utlandet	2 (2)		2 (2)	0 (2)	4 (6)
Annet			0 (1)		0 (1)
<b>Sum</b>	<b>44 (21)</b>	<b>19 (10)</b>	<b>28 (20)</b>	<b>17 (12)</b>	<b>108 (63)</b>



Figur 2 Andel meldinger fordelt på skadegrad 2008



18 prosent av alle meldingane hadde feil ved bruk av legemiddel som årsak.

8 prosent av meldingane som blei registrerte i 2008, dreidde seg om hendingar knytte til fødselar. I 67 prosent av dei meldingane som gjaldt fødselar, dreidde hendinga seg om kvinna, og i 33 prosent dreidde hendinga seg om barnet. Det er registrert 17 tilfelle av unaturleg dødsfall der barnet døyde under fødsel.

17 prosent av meldingane som er registrerte dette året, dreidde seg om hendingar frå psykisk helsevern. Det blei registrert 80 meldingar om sjølv mord, 40 meldingar om sjølv mordsforsøk og 21 meldingar om sjølvskading. Dei fleste av desse hendingane gjaldt pasientar innlagde i psykiatriske avdelingar eller pasientar under psykiatrisk behandling i somatiske avdelingar.

### Bruk av nettstaden [www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no)

Nettstaden hadde i 2009 ca. 4,3 millionar sidevisingar (2008: 4,8 millionar). Dei mest populære stoffkategoriane var i 2009 (sidevisingar i parentes):

- tilsynsrapportar (1 170 000)
- publikasjonar (1 100 000)
- Helsetilsynet i fylka (360 000)
- regelverk (310 000)
- nyhende (308 000)

### Innsyn i dokument

Statens helsetilsyn fekk i 2009 1295 bestillingar på innsyn i dokument frå dei presseorgana som tek del i Elektronisk PostJournal (EPJ). I 2008 var det 1481 slike bestillingar.

### Rundskriv frå Statens helsetilsyn

IK-3/2009 (17.11.2009) Krav til søknad om å få tilbake rekvireringsretten. En veiledning for saksbehandlingen i Statens helsetilsyn

IK-2/2009 (28.8.2009) Retningslinjer for fylkesmennenes behandling av klager som gjelder økonomisk sosialhjelp

IK-1/2009 (2.6.2009) Informasjon til deg som har mistet din autorisasjon eller som frivillig har gitt avkall på den.

### Regnskapsresultat

Tabell 13 Regnskapsresultat 2009 – budsjettkapitla 721 og 3721 Statens helsetilsyn (1000 kroner)

Kategori inntekt / utgift	Budsjett	Regnskap	Avvik
Faste lønnsutgifter	49 766	46 335	3 430
Variable lønnsutgifter	3 114	6 010	(2 895)
Drift av bygningar etc. (husleige, straum, reinhald, vakthald)	8 360	8 430	(70)
Andre utgifter	21 130	18 303	2 827
Sum utgifter	82 370	79 078	(3 292)
Inntekter	2 211	2 313	102
Netto utgift / mindreforbruk	80 159	76 765	3 394

Utgiftene til klagebehandling og tilsyn ved Helsetilsynet i fylka og fylkesmennene blir dekte under budsjettkapittel 1510 Fylkesmannsembeta.